

Code  
**44254**

Durée  
**6**  
jours

Tarif Inter\*  
**4 872 €**  
HT

\*Repas inclus (en présentiel)

### PROCHAINES SESSIONS

- A DISTANCE, PARIS :  
28 mai. au 28 juin. 2024
- A DISTANCE, PARIS :  
15 oct. au 29 nov. 2024

[Voir toutes les sessions](#)

### PUBLIC

Directeurs juridiques – Responsables juridiques – Juristes – Contract managers – Avocats

### PRÉ-REQUIS

Être impliqué(e) dans la gestion des relations contractuelles B to C.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

### SATISFACTION ET EVALUATION

L'évaluation est la garantie de la qualité et de l'efficacité du transfert de compétences durant le parcours. En présentiel ou distanciel, en synchrone ou asynchrone, pendant ou à l'issue du parcours, la réussite de l'évaluation donnera lieu à un certificat «?Lefebvre Dalloz?».

## Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les fondamentaux du droit de la consommation
- Rédiger ses contrats B to C en toute conformité
- Réagir efficacement en cas d'impayés
- Assurer le suivi des litiges après-vente

## Programme de la formation

Droit de la consommation : les fondamentaux (2 jours)  
Voir le module Réduire

## Cerner les règles de protection du consommateur à chaque étape de la vie du contrat

Comparer les notions de professionnel, consommateur et non-professionnel

- Questions-réponses sur les parties au contrat de consommation
- Définitions selon l'article préliminaire du Code de la consommation
- Panorama de jurisprudences
- Quiz de validation

Distinguer les règles applicables au stade précontractuel

- Brainstorming autour de la Jurisprudence Baldus
- Obligations pesant sur le professionnel (renseignement, loyauté, information et conseil)
- Communication du contrat et information sur le règlement des différends
- Etude de cas en sous-groupes

Décrypter le cadre applicable au contrat conclu entre un professionnel et un consommateur

- Réciprocité de l'engagement, au cas du précochage
- Distinction arrhes et acomptes
- Présentation du contrat
- Mentions obligatoires dans les CGV
- Clauses abusives

- Atelier : jeu pédagogique "Cette clause est-elle abusive ou non ?" ; cas pratique

Expliquer les effets du contrat de consommation

- Interprétation du contrat
- Révision
- Délais de livraison et d'exécution
- Transfert des risques
- Garanties légales
- Fin du contrat
- Garantie des vices cachés
- Garanties légales de consommation
  
- Atelier :
- Nuage de mots : quelles sont les conditions d'application des garanties légales ?
- Cas pratiques sur les garanties légales en cas de vente

### Intégrer les règles spéciales propres à certains contrats

- Brainstorming : comment justifier la protection particulière applicable à ce type de contrat ?
- Présentation des définitions des contrats à distance et contrats hors établissement
- Analyse des règles particulières à chaque type de contrats, de l'information pré-contractuelle et des règles sur le démarchage
  
- Cas pratiques : analyser l'application des règles spéciales dans les cas donnés

Evaluation : QCM final

## Identifier les pratiques commerciales interdites, réglementées et autorisées

### Distinguer la typologie des pratiques

- Brainstorming : qu'est ce que la publicité comparative ?
- Règles applicables à la publicité comparative,
- Pratiques commerciales réglementées
- Pratiques commerciales interdites
- Pratiques commerciales déloyales : trompeuses et agressives, effets de telles pratiques
- Refus de vente, ventes interdites
- Abus de faiblesse
  
- Quiz de validation des connaissances

### Intégrer les sanctions associées

- Etude de cas : analyser la jurisprudence sélectionnée
  - Modulation de la répression en fonction du type de pratique
  - Contrôle renforcée et système de listes
  
  - Quiz de validation des connaissances
- Cas pratiques : identifier les sanctions encourues en fonction de la pratique considérée

## Analyser les règles applicables au contentieux de la consommation

### Déterminer le cadre procédural

- Etude de cas : analyser la jurisprudence sélectionnée
- Règles de compétence, le cas des contrats transfrontaliers
- Règles de prescription et de preuve
- Médiation de la consommation et action de groupe
- Procédures d'injonction de payer et de règlement des petits litiges
  
- Quiz : à quelle procédure recourir selon la situation exposée ?

### Examiner le cas particulier des crédits à la consommation

- Quiz : quelles sont les conditions d'application du crédit à la consommation ?
- Présentation des intervenants, de l'information précontractuelle et des sanctions associées
- Conclusion du contrat : offre, droit de rétractation, agrément, formalisme
- Exécution du contrat : incidents de paiement, résiliation
- Cas pratique sur les conditions de validité du crédit à la consommation

## Anticiper le traitement des difficultés financières du consommateur

- Brainstorming : quelles sont les étapes de la procédure et les possibilités de contestations par les créanciers ?
- Présentation du schéma de la procédure et des étapes
- Personnes concernées
- Nature de l'endettement
- Conditions de recevabilité
- Plan conventionnel de redressement et du rétablissement personnel avec ou sans liquidation judiciaire

- QCM sur les écrits du surendettement

Evaluation : QCM final

Contrat de vente en B to C : information, rédaction, sécurisation (1 jour)

Voir le module Réduire

## Déterminer les obligations générales et particulières de l'entreprise dans le cadre d'une relation contractuelle B to C

### Différencier les parties au contrat de consommation

- Brainstorming : qu'est-ce qu'un consommateur ? qu'est-ce qu'un professionnel et un non professionnel ?
- Définitions du Code de la consommation et critères
- Illustrations jurisprudentielles
- Contrats visés

### Distinguer les règles applicables au stade précontractuel

- Brainstorming : apports jurisprudentiels
- Obligation générale précontractuelle
- Contenu de l'information
- Modalité de délivrance
- Devoir du professionnel de s'informer
- Sanctions
- Communication du contrat pré-rédigé et des conditions générales
- Information sur le règlement des différends
- Exercice pratique : élaborer la structure de CGV efficaces

### Décrypter le cadre applicable au contrat conclu entre un professionnel et un consommateur

- Engagements du consommateur et du professionnel
- Présentation du contrat
- Mentions obligatoires et garanties
- Interdiction des clauses d'adhésion
- Clauses abusives
- Jeu pédagogique : cette clause est-elle abusive ou non ?

### Intégrer les effets du contrat de consommation

- Interprétation du contrat
- Révision
- Délais de livraison et d'exécution
- Transfert des risques
- Garanties légales
- Fin du contrat



Cas pratiques : les garanties légales en cas de vente

## Identifier les pratiques commerciales interdites, réglementées et autorisées

Distinguer la typologie des pratiques et les sanctions associées

- Règles applicables à la publicité comparative
  - Pratiques commerciales réglementées
  - Pratiques commerciales interdites
  - Pratiques commerciales déloyales (trompeuses et agressives)
  - Refus de vente, ventes interdites
  - Abus de faiblesse
  - Sanctions associées
- Quiz de validation des connaissances

## Gérer les litiges pouvant survenir avec le consommateur

Déterminer le cadre procédural applicable

- Appréciation des risques
- Rôle et fonctionnement de la médiation de la consommation
- Pouvoirs de contrôle et de sanction de l'Administration
- Office du juge

Revenir sur les procédures spécifiques

- Procédures d'injonction de payer et de règlement des petits litiges
  - Action de groupe à la française
- Gestion des litiges après-vente (1 jour)  
Voir le module Réduire

## Décrypter les responsabilités encourues dans le cadre d'une relation B to C

Identifier la nature et le degré de la responsabilité

- Responsabilité contractuelle et responsabilité délictuelle
- Distinction des avants-contrats et de la rupture des pourparlers
- Articulation entre responsabilité contractuelle et obligations légales
- Vente aux professionnels VS vente aux particuliers

Expliquer les conditions de mise en oeuvre de la responsabilité

- Articulation entre les dispositions du Code civil, du Code de commerce et du Code de la consommation
- Conditions de la responsabilité contractuelle
- Impacts du projet de réforme de la responsabilité civile

## Adapter les clauses contractuelles afin de prévenir le risque de litige

Rédiger les clauses stratégiques de nature

- Identification des clauses stratégiques
- Conseils rédactionnels

Assurer un suivi efficace de l'exécution du contrat

- Identification des règles propres à l'exécution des contrats
  - Anticipation des problèmes de preuve
- Exercice d'application : atelier de négociation et de rédaction de clauses

## Gérer le litige naissant pour éviter le contentieux

### Adopter les réflexes juridiques et commerciaux nécessaires

- Préparation de sa défense en amont
- Pièges à éviter

### Instaurer les procédures internes adéquates

- Procédures fiables de détection
- Recours à la résolution amiable des différends
- Mise en situation : analyse d'un litige naissant pour limiter les risques et augmenter les chances de résolution amiable

## Organiser sa défense en cas de contentieux

### Elaborer une stratégie contentieuse adaptée

- Moyens de défense et d'irrecevabilité
- Tribunal compétent
- Grandes étapes de la procédure civile et commerciale
- Action de groupe

### Recourir aux modes adaptés de règlement des conflits

- Identification du mode de résolution (médiation, conciliation, arbitrage)
- Optimisation de l'accord conclu
- Atelier "Gestion du contentieux"
- Exercice d'application : préparation d'un dossier contentieux à partir des cas des participants
- Partage d'expériences : comment élaborer une stratégie contentieuse adaptée ? comment rédiger une transaction ?

Recouvrement des impayés (2 jours)

Voir le module Réduire

## Mettre en œuvre les procédures de prévention des impayés

### Prévenir les impayés

- Où se renseigner sur le client avant de contracter ?
- Quels sont les renseignements importants ?
- Incidences du statut du couple marié, pacsé, concubin sur le recouvrement de créances
- Exercice pratique : élaborer un tableau synthétisant la nature des biens engagés en fonction de la nature des dettes contractées par un client marié en communauté légale

### Appliquer les garanties contractuelles appropriées

- Clauses contractuelles permettant de se protéger efficacement
- Évolutions depuis la réforme du droit des contrats
- Couverture du risque grâce aux garanties appropriées
- Cas pratique : choisir et mettre en œuvre des garanties face à différentes situations d'impayés

## Recouvrer les sommes dues via les procédures amiables et contentieuses

### Recouvrer les impayés à l'amiable

- Entrée en contact et précautions à prendre afin de garder le dialogue avec le débiteur, techniques de questionnement
- Ton, termes à employer, intérêt de la mise en demeure
- Procédure de A à Z pour mener la transaction



- Mise en situation : faire face à un débiteur de mauvaise foi ou agressif

## Obtenir le paiement devant les tribunaux

- Mission et fonction du juge des contentieux de la protection
  - Procédure en référé
  - Modification des taux de premier et dernier ressort
  - Dispositions relatives à l'exécution de droit des décisions de justice - incidences en cas d'appel ?
  - Contenu des nouvelles assignations
  - Procédure en injonction de payer
  - Modifications de la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances
  - Saisie sur rémunération, saisie immobilière
- Atelier « Remplir une requête en injonction de payer »

## Echanger efficacement avec les commissaires de justice en maîtrisant les voies d'exécution

- Optimisation du recouvrement judiciaire des créances en mettant en place des mesures conservatoires
  - Différences entre saisies conservatoires ou saisies exécutoires ? Choix stratégique
  - Le contenu et les délais des voies d'exécution les plus courantes
  - La saisie sur rémunération
  - La saisie immobilière
- Cas pratique : recouvrer des créances face à différentes situations d'impayés et profils de débiteurs
- Check-list : schémas de procédures

## Réagir face aux procédures collectives ouvertes au profit des professionnels et des particuliers

### Gérer l'ouverture d'une procédure collective contre les professionnels

- Rappel des procédures existantes
  - Incidences sur les mesures d'exécution
- Exercice pratique : schéma synthétisant les différentes procédures de surendettement

### Gérer le dépôt d'un dossier de surendettement

- Incidences du dépôt d'un dossier de surendettement par un particulier sur les voies d'exécution
  - Incidence pour les créanciers d'une décision de rétablissement personnel
- Cas pratique : saisie attribution antérieure à la recevabilité d'un dossier de surendettement

## Mettre en œuvre les procédures de prévention des impayés

### Prévenir les impayés

- Où se renseigner sur le client avant de contracter ?
  - Quels sont les renseignements importants ?
  - Incidences du statut du couple marié, pacsé, concubin sur le recouvrement de créances
- Exercice pratique : élaborer un tableau synthétisant la nature des biens engagés en fonction de la nature des dettes contractées par un client marié en communauté légale

### Appliquer les garanties contractuelles appropriées

- Clauses contractuelles permettant de se protéger efficacement



- Évolutions depuis la réforme du droit des contrats
- Couverture du risque grâce aux garanties appropriées
- Cas pratique : choisir et mettre en œuvre des garanties face à différentes situations d'impayés

## Recouvrer les sommes dues via les procédures amiables et contentieuses

### Recouvrer les impayés à l'amiable

- Entrée en contact et précautions à prendre afin de garder le dialogue avec le débiteur, techniques de questionnement
- Ton, termes à employer, intérêt de la mise en demeure
- Procédure de A à Z pour mener la transaction
- Mise en situation : faire face à un débiteur de mauvaise foi ou agressif

### Obtenir le paiement devant les tribunaux

- Mission et fonction du juge des contentieux de la protection
- Procédure en référé
- Modification des taux de premier et dernier ressort
- Dispositions relatives à l'exécution de droit des décisions de justice - incidences en cas d'appel ?
- Contenu des nouvelles assignations
- Procédure en injonction de payer
- Modifications de la procédure simplifiée de recouvrement des petites créances
- Saisie sur rémunération, saisie immobilière
- Atelier « Remplir une requête en injonction de payer »

### Echanger efficacement avec les commissaires de justice en maîtrisant les voies d'exécution

- Optimisation du recouvrement judiciaire des créances en mettant en place des mesures conservatoires
- Différences entre saisies conservatoires ou saisies exécutoires ? Choix stratégique
- Le contenu et les délais des voies d'exécution les plus courantes
- La saisie sur rémunération
- La saisie immobilière
- Cas pratique : recouvrer des créances face à différentes situations d'impayés et profils de débiteurs
- Check-list : schémas de procédures

## Réagir face aux procédures collectives ouvertes au profit des professionnels et des particuliers

### Gérer l'ouverture d'une procédure collective contre les professionnels

- Rappel des procédures existantes
- Incidences sur les mesures d'exécution
- Exercice pratique : schéma synthétisant les différentes procédures de surendettement

### Gérer le dépôt d'un dossier de surendettement

- Incidences du dépôt d'un dossier de surendettement par un particulier sur les voies d'exécution
- Incidence pour les créanciers d'une décision de rétablissement personnel
- Cas pratique : saisie attribution antérieure à la recevabilité d'un dossier de surendettement